

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งได้เป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เสนอในตารางที่ 1 – ตารางที่ 8

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เสนอในตารางที่ 9 – ตารางที่ 20

**ส่วนที่ 2.1** ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เสนอในตารางที่ 21 – ตารางที่ 27

**ส่วนที่ 2.2** ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตาม กลุ่มลูกค้า เสนอในตารางที่ 28 – ตารางที่ 45

**ส่วนที่ 3** ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เสนอในตารางที่ 46 – ตารางที่ 47

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	179	44.75
หญิง	221	55.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21 – 30 ปี	105	26.25
31 – 40 ปี	164	41.00
41 – 50 ปี	89	22.25
51 ปีขึ้นไป	42	10.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 อายุ 41-50 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	138	34.50
สมรส	238	59.50
หย่า	19	4.75
หม้าย	5	1.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 สถานภาพหย่า จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และสถานภาพหม้าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	95	23.75
ปริญญาตรี	257	64.25
สูงกว่าปริญญาตรี	48	12.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือระดับปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.25 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานองค์กรของรัฐ	119	29.75
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	6.50
พนักงานบริษัทเอกชน	212	53.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	31	7.75
อื่นๆ	12	3.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 8 คน และพนักงานลูกจ้างชั่วคราวหน่วยงานราชการ จำนวน 4 คน

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ/พนักงานองค์กรของรัฐ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 8 คน และพนักงานลูกจ้างชั่วคราวหน่วยงานราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	79	19.75
10,001 – 20,000 บาท	141	35.25
20,001 – 30,000 บาท	104	26.00
30,001 – 40,000 บาท	48	12.00
40,001 – 50,000 บาท	17	4.25
มากกว่า 50,000 บาท	11	2.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 รองลงมาคือ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 104 คน

คิดเป็นร้อยละ 26.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินกู้

วงเงินกู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000,000 บาท	208	52.00
1,000,001 – 2,000,000 บาท	158	39.50
2,000,001 – 3,000,000 บาท	30	7.50
มากกว่า 3,000,000 บาท	4	1.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 1,000,000 บาท จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ วงเงินกู้ 1,000,001 – 2,000,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 วงเงินกู้ 2,000,001 – 3,000,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และวงเงินกู้มากกว่า 3,000,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้สิทธิ์โครงการสวัสดิการ

การใช้สิทธิ์โครงการสวัสดิการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โครงการ ขอส.-กบข.	68	17.00
โครงการ ขอส.-สปส.	18	4.50
โครงการ ใช้อาหาร	76	19.00
โครงการสวัสดิการไม่มีเงินฝากระหว่าง ขอส. กับหน่วยงาน	104	26.00
ไม่ได้ใช้สิทธิ์โครงการสวัสดิการ	134	33.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ใช้สิทธิ์โครงการสวัสดิการ มากที่สุด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ ใช้สิทธิ์โครงการสวัสดิการไม่มีเงินฝาก

ระหว่างขอส.กับหน่วยงาน จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ใช้สิทธิโครงการเอื้ออาทร จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ใช้สิทธิโครงการสวัสดิการ ขอส. – กบข. จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และใช้สิทธิโครงการ ขอส. – สปส. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิโครงการ ขอส.-กบข โครงการ ขอส.-สปส. และโครงการเอื้ออาทร จัดอยู่ในกลุ่มลูกจ้างเชิงสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สิทธิโครงการสวัสดิการ ไม่มีเงินฝากระหว่าง ขอส. กับหน่วยงาน จัดอยู่ในกลุ่มลูกจ้างกึ่งสังคมและกลุ่มลูกจ้างกึ่งพาณิชย์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้สิทธิโครงการสวัสดิการ จัดอยู่ในกลุ่มลูกจ้างเชิงพาณิชย์

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยรวมและแต่ละด้าน

ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ต่อธนาคารยอดเยี่ยม	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.31	0.77
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.22	0.74
ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	4.41	0.77
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	4.16	0.74
ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	4.33	0.79
รวม	4.29	0.76

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (S.D. = 0.76) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการในด้านความรวดเร็วในการตอบสนองสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.41, S.D. = 0.77) รองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ( $\bar{X}$  = 4.33, S.D. = 0.79) ด้านลักษณะทาง



กายภาพ ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.77) ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.74) และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ธนาคารยอดเยี่ยมมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	4.31	0.75
สภาพแวดล้อมของธนาคารยอดเยี่ยม มีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.29	0.79
พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	4.34	0.76
แผ่นพับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการของธนาคารยอดเยี่ยมมีความชัดเจน และสวยงาม	4.30	0.78

จากตารางที่ 10 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการในเรื่องพนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.76) รองลงมา คือ ธนาคารยอดเยี่ยมมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.75) และแผ่นพับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการของธนาคารยอดเยี่ยมมีความชัดเจน และสวยงาม ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ธนาคารยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้	4.18	0.71
เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ ธนาคารยอดเยี่ยมเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง	4.14	0.74
การให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกของธนาคารยอดเยี่ยมต้องทำอย่างถูกต้อง	4.22	0.72
ธนาคารยอดเยี่ยมมีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	4.14	0.77
ธนาคารยอดเยี่ยมจะต้องบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	4.41	0.75

จากตารางที่ 11 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการในเรื่องธนาคารยอดเยี่ยมจะต้องบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดสูงสุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.75) รองลงมา คือ การให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกของธนาคารยอดเยี่ยมต้องทำอย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.72) และธนาคารยอดเยี่ยมสามารถให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.71) ตามลำดับ



ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม ได้บอกผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารยอดเยี่ยม การนัดทำสัญญาต่าง ๆ กับธนาคารยอดเยี่ยม เป็นต้น	4.40	0.77
พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันที	4.41	0.79
พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ	4.40	0.75
พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม ไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า	4.42	0.77

จากตารางที่ 12 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการในเรื่องพนักงานของธนาคารยอดเยี่ยมไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้าสูงสุด ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.77) รองลงมา คือ พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยมมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันที ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.79) พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม ได้บอกผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.77) และพนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

ความเชื่อมั่นไว้วางใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.14	0.74
ลูกค้า รู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมกับธนาคารยอดเยี่ยม	4.06	0.75
พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ	4.17	0.74
พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยมเป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.28	0.73

จากตารางที่ 13 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการในเรื่องพนักงานของธนาคารยอดเยี่ยมเป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้องสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.73) รองลงมา คือ พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.74) และพนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม ของผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ธนาคารยอดเยี่ยม ให้ความสนใจเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาใช้บริการ	4.16	0.79
ธนาคารยอดเยี่ยมเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า	4.34	0.78
พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการในแต่ละราย	4.35	0.79
ธนาคารยอดเยี่ยม ถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด	4.43	0.76
พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม ทราบถึงความต้องการของลูกค้า	4.38	0.81

จากตารางที่ 14 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมของผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า พบว่า ผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการในเรื่องธนาคารยอดเยี่ยมถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุดสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.76) รองลงมาคือ พนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม ทราบถึงความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.81) และพนักงานของธนาคารยอดเยี่ยม ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการในแต่ละราย ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยรวม และแต่ละด้าน

การรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.06	0.80
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.36	0.73
ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	4.20	0.76
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	4.41	0.74
ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	4.16	0.75
รวม	4.24	0.76

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.76) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.74) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.73) ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.76) ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.75) และด้านลักษณะทางกายภาพ ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	4.18	0.73
สภาพแวดล้อมของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.95	0.78
พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	4.12	0.80
แผ่นพับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีความชัดเจน และสวยงาม	4.01	0.87

จากตารางที่ 16 ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ของผู้ใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการในเรื่องธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.73) รองลงมา คือ พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.80) และแผ่นพับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีความชัดเจน และสวยงาม ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ สามารถให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้	4.37	0.76
เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง	4.41	0.75
การให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ทำได้อย่างถูกต้อง	4.40	0.74
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	4.44	0.69
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	4.20	0.71

จากตารางที่ 17 ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ของผู้ให้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการในเรื่อง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.69) รองลงมา คือ เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.75) และการให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ทำได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.74) ตามลำดับ



ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ได้บอกผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ การนัดทำสัญญาต่าง ๆ กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เป็นต้น	4.21	0.73
พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันที	4.13	0.79
พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ	4.15	0.76
พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า	4.31	0.78

จากตารางที่ 18 ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการในเรื่อง พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้าสูงสุด ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.78) รองลงมา คือ พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ได้บอกผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ การนัดทำสัญญาต่าง ๆ กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.73) และพนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

ความเชื่อมั่นไว้วางใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.36	0.76
ลูกค้า รู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่	4.35	0.76
พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ	4.48	0.71
พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.46	0.73

จากตารางที่ 19 ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการในเรื่อง พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.71) รองลงมา คือพนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.73) และพนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ให้ความสนใจเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาใช้บริการ	4.15	0.71
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า	4.16	0.72
พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย	4.11	0.78
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด	4.20	0.76
พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ทราบถึงความต้องการของลูกค้า	4.19	0.77

จากตารางที่ 20 ระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ของผู้ใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการในเรื่อง ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุดสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.76) รองลงมา คือ พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ทราบถึงความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.77) และธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ตารางที่ 21 แสดงค่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.31	4.06	-0.25	7.09	0.000*	ไม่พึงพอใจ
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.22	4.36	0.14	5.85	0.000*	ประทับใจ
ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	4.41	4.20	-0.21	7.24	0.000*	ไม่พึงพอใจ
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	4.16	4.41	0.25	8.29	0.000*	ประทับใจ
ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	4.33	4.16	-0.17	5.62	0.000*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : ค่าความแตกต่าง (P-E) เกิดจาก ค่าการรับรู้ (P) - ค่าความคาดหวัง (E)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ แต่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 22 แสดงค่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
ธนาคารมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	4.31	4.18	-0.13	3.85	0.000*	ไม่พึงพอใจ
สภาพแวดล้อม มีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.29	3.95	-0.34	7.98	0.000*	ไม่พึงพอใจ
พนักงาน แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	4.34	4.12	-0.22	5.50	0.000*	ไม่พึงพอใจ
แผ่นพับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการ มีความชัดเจนและสวยงาม	4.30	4.01	-0.29	6.66	0.000*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ในทุกเรื่อง โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รองลงมาคือ ปัจจัยย่อยด้านแผ่นพับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการ มีความชัดเจน และสวยงาม และปัจจัยย่อยด้านพนักงาน แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพมาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 23 แสดงค่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
ธนาคาร สามารถให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้	4.18	4.37	0.19	4.93	0.000*	ประทับใจ
เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือธนาคาร เข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง	4.14	4.41	0.27	6.56	0.000*	ประทับใจ
การให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกของธนาคาร ทำได้อย่างถูกต้อง	4.22	4.40	0.18	4.71	0.000*	ประทับใจ
ธนาคาร มีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	4.14	4.44	0.30	7.60	0.000*	ประทับใจ
ธนาคาร มีการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	4.41	4.20	-0.21	5.65	0.000*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านธนาคาร มีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ ปัจจัยย่อยด้านเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือธนาคาร เข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง ปัจจัยย่อยด้านธนาคารสามารถให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ และปัจจัยย่อยด้านการให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกของธนาคาร ทำได้อย่างถูกต้อง แต่ไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคาร มีการบันทึกข้อมูลอย่าง ถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือมาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอด



เยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 24 แสดงค่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
พนักงานของธนาคารได้บอกผู้ใช้บริการ อย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร การนัดทำสัญญาต่าง ๆ กับธนาคาร เป็นต้น	4.40	4.21	-0.19	4.75	0.000*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันท่วงที	4.41	4.13	-0.28	6.43	0.000*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ	4.40	4.15	-0.25	6.25	0.000*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร ไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า	4.42	4.31	-0.11	3.89	0.000*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองในทุกเรื่อง โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคารมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันท่วงที รองลงมาคือ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ และปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารได้บอกผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร การนัดทำสัญญาต่าง ๆ กับธนาคาร เป็นต้น

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

**ตารางที่ 25** แสดงค่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นไว้ว่างใจ

ด้านความเชื่อมั่นไว้ว่างใจ	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
พนักงานของธนาคาร ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.14	4.36	0.22	6.02	0.000*	ประทับใจ
ลูกค้า รู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมกับธนาคาร	4.06	4.35	0.29	7.55	0.000*	ประทับใจ
พนักงานของธนาคาร ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ	4.17	4.48	0.31	8.37	0.000*	ประทับใจ
พนักงานของธนาคาร เป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.28	4.46	0.18	4.68	0.000*	ประทับใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ด้านความเชื่อมั่นไว้ว่างใจ ในทุกเรื่อง โดยปัจจัยย่อยที่ผู้บริการมีความประทับใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านพนักงานของธนาคาร ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ รองลงมาคือ ปัจจัยย่อยด้านลูกค้า รู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมกับธนาคาร และปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจมาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

**ตารางที่ 26** แสดงค่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
ธนาคาร ให้ความสนใจเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาใช้บริการ	4.16	4.15	-0.01	0.26	0.797	พึงพอใจ
ธนาคาร เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า	4.34	4.16	-0.18	4.19	0.000*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย	4.35	4.11	-0.24	5.92	0.000*	ไม่พึงพอใจ
ธนาคาร ถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด	4.43	4.20	-0.23	5.32	0.000*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร ทราบดีถึงความต้องการของลูกค้า	4.38	4.19	-0.19	4.44	0.000*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ปัจจัยย่อยด้านธนาคารให้ความสนใจเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาใช้บริการ แต่ไม่พึงพอใจปัจจัยย่อยอื่นๆ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย ปัจจัยย่อยด้านธนาคาร ถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร ทราบถึงความต้องการของลูกค้า และปัจจัยย่อยด้านธนาคาร เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้ามาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 27 แสดงน้ำหนักความสำคัญในแต่ละด้านในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

คุณภาพการบริการ	น้ำหนักความสำคัญ โดยเฉลี่ย	อัตราส่วน
ด้านลักษณะทางกายภาพ	18.80	0.19
ด้านความน่าเชื่อถือ	20.58	0.21
ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	20.75	0.21
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	22.93	0.23
ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	16.95	0.17
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>	<b>1.00</b>

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้านแตกต่างกัน โดยด้านที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ซึ่งมีน้ำหนักความสำคัญโดยเฉลี่ยเท่ากับ 22.93 รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 20.75 ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 20.58 ด้านลักษณะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 18.80 และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 16.95 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย  
ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตาม กลุ่มลูกค้า

ตารางที่ 28 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อ  
ที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

คุณภาพการบริการ	ความ คาดหวัง ที่มีต่อ ธนาคาร ยอดเยี่ยม	การรับรู้ ที่ได้ รับจริง	ความ แตกต่าง (P – E)	t-test	P-value	การแปลผล
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.35	4.09	-0.26	5.10	0.000*	ไม่พึงพอใจ
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.23	4.39	0.16	4.45	0.000*	ประทับใจ
ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	4.44	4.21	-0.23	5.46	0.000*	ไม่พึงพอใจ
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	4.19	4.44	0.25	5.58	0.000*	ประทับใจ
ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	4.36	4.17	-0.19	4.54	0.000*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : ค่าความแตกต่าง (P-E) เกิดจาก ค่าการรับรู้ (P) - ค่าความคาดหวัง (E)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม มีความประทับใจต่อคุณภาพ  
การบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่น  
ไว้วางใจสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ แต่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้าน  
ลักษณะทางกายภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ  
ของ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มาทดสอบความ  
แตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพ  
การบริการทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 29 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่รับรู้จริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
ธนาคารมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	4.35	4.23	-0.12	2.36	0.020*	ไม่พึงพอใจ
สภาพแวดล้อม มีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.31	4.02	-0.29	4.65	0.000*	ไม่พึงพอใจ
พนักงาน แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	4.40	4.15	-0.25	3.82	0.000*	ไม่พึงพอใจ
แผ่นพับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการ มีความชัดเจนและสวยงาม	4.37	4.08	-0.29	4.36	0.000*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อม มีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ปัจจัยย่อยด้านแผ่นพับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการ มีความชัดเจน และสวยงาม ปัจจัยย่อยด้านพนักงาน แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย และปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพมาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$



ตารางที่ 30 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่แท้จริง	ความแตกต่าง (P – E)	t-test	P-value	การแปลผล
ธนาคารสามารถให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้	4.20	4.40	0.20	3.83	0.000*	ประทับใจ
เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือธนาคารเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ	4.19	4.45	0.26	4.81	0.000*	ประทับใจ
การให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกของธนาคารทำได้อย่างถูกต้อง	4.25	4.43	0.18	2.98	0.003*	ประทับใจ
ธนาคารมีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	4.17	4.49	0.32	5.72	0.000*	ประทับใจ
ธนาคารมีการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	4.40	4.24	-0.16	3.10	0.002*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม มีความประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านความน่าเชื่อถือโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านธนาคาร มีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ ปัจจัยย่อยด้านเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือธนาคารเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ ปัจจัยย่อยด้านธนาคาร สามารถให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ และปัจจัยย่อยด้านการให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกของธนาคารทำได้อย่างถูกต้อง แต่ไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคาร มีการบันทึกข้อมูลอย่าง ถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือมาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอด

เยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

**ตารางที่ 31** แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
พนักงานของธนาคารได้บอกผู้ใช้บริการ อย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร การนัดทำสัญญาต่าง ๆ กับธนาคาร เป็นต้น	4.41	4.31	-0.10	1.76	0.081	พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันทุกที่	4.48	4.19	-0.29	4.53	0.000*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ	4.40	4.23	-0.17	2.77	0.006*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร ไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า	4.48	4.32	-0.16	3.10	0.002*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านความรวดเร็วในการตอบสนองในปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารได้บอกผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร การนัดทำสัญญาต่าง ๆ กับธนาคาร เป็นต้น แต่ไม่พึงพอใจปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันทุกที่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร

เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ และปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 32 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นไว้ว่างใจ

ด้านความเชื่อมั่นไว้ว่างใจ	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
พนักงานของธนาคาร ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.19	4.36	0.17	3.16	0.002*	ประทับใจ
ลูกค้า รู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมกับธนาคาร	4.14	4.37	0.23	4.11	0.000*	ประทับใจ
พนักงานของธนาคาร ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ	4.23	4.53	0.30	5.14	0.000*	ประทับใจ
พนักงานของธนาคาร เป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.31	4.52	0.21	3.52	0.001*	ประทับใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม ประทับใจต่อคุณภาพการบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นไว้ว่างใจ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารปฏิบัติต่อลูกค้าด้วย

ความสุภาพ ปัจจัยย่อยด้านลูกค้า รู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมกับธนาคาร ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารเป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจมาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม และการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

**ตารางที่ 33** แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้อันแท้จริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
ธนาคาร ให้ความสนใจเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาใช้บริการ	4.17	4.16	-0.01	0.12	0.902	พึงพอใจ
ธนาคาร เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า	4.38	4.23	-0.15	2.60	0.010*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย	4.36	4.20	-0.16	2.52	0.013*	ไม่พึงพอใจ
ธนาคาร ถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด	4.49	4.31	-0.18	2.95	0.004*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร ทราบดีถึงความต้องการของลูกค้า	4.42	4.25	-0.17	2.70	0.008*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ในปัจจัยย่อยด้านธนาคารให้ความสนใจเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาใช้บริการ

แต่ไม่พึงพอใจปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านธนาคารถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารทราบถึงความต้องการของลูกค้า ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย และปัจจัยย่อยด้านธนาคาร เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ สันเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้ามาทดสอบความ แตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

**ตารางที่ 34** แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.39	4.05	-0.34	6.59	0.000*	ไม่พึงพอใจ
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.27	4.42	0.15	3.81	0.000*	ประทับใจ
ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	4.46	4.21	-0.25	4.89	0.000*	ไม่พึงพอใจ
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	4.14	4.47	0.33	6.51	0.000*	ประทับใจ
ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	4.38	4.11	-0.27	5.77	0.000*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : ค่าความแตกต่าง (P-E) เกิดจาก ค่าการรับรู้ (P) - ค่าความคาดหวัง (E)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ มีความประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ แต่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า และด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง



เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

**ตารางที่ 35** แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้อันแท้จริง	ความแตกต่าง (P – E)	t-test	P-value	การแปลผล
ธนาคารมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	4.40	4.20	-0.20	3.65	0.000*	ไม่พึงพอใจ
สภาพแวดล้อม มีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.39	3.94	-0.45	7.07	0.000*	ไม่พึงพอใจ
พนักงาน แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย	4.38	4.07	-0.31	5.43	0.000*	ไม่พึงพอใจ
แผ่นพับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการ มีความชัดเจนและสวยงาม	4.38	3.97	-0.41	5.98	0.000*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อม มีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ปัจจัยย่อยด้านแผ่นพับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการ มีความชัดเจน และสวยงาม ปัจจัยย่อยด้านพนักงาน แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย และปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย



เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพมาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

**ตารางที่ 36** แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ผู้รับจริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
ธนาคารสามารถให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้	4.23	4.48	0.25	4.02	0.000*	ประทับใจ
เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือธนาคารเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ	4.14	4.50	0.36	5.44	0.000*	ประทับใจ
การให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกของธนาคารทำได้อย่างถูกต้อง	4.25	4.43	0.18	3.01	0.003*	ประทับใจ
ธนาคารมีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	4.20	4.50	0.30	4.66	0.000*	ประทับใจ
ธนาคารมีการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	4.51	4.19	-0.32	4.71	0.000*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านความน่าเชื่อถือ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือธนาคารเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ ปัจจัยย่อยด้านธนาคาร มีการเปิด-ปิด

ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ ปัจจัยย่อยด้านธนาคารสามารถให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ และการให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกของธนาคาร ทำได้อย่างถูกต้อง แต่ไม่พึงพอใจต่อย่อยด้านธนาคารมีการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือมาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

**ตารางที่ 37** แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
พนักงานของธนาคารได้บอกผู้ให้บริการ อย่างชัดเจนว่าผู้ให้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร การนัดทำสัญญาต่าง ๆ กับธนาคาร เป็นต้น	4.44	4.21	-0.23	3.30	0.001*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันท่วงที	4.48	4.11	-0.37	4.80	0.000*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ	4.51	4.13	-0.38	5.83	0.000*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคารไม่ยุ่งเกินไปที่ตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า	4.43	4.39	-0.04	1.00	0.320	พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่ ในด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ในปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า แต่ไม่พึงพอใจปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันท่วงที และปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร ได้บอกผู้ใช้บริการ อย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร การนัดทำสัญญาต่าง ๆ กับธนาคาร เป็นต้น

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 38 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P – E)	t-test	P-value	การแปลผล
พนักงานของธนาคาร ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.13	4.48	0.35	5.43	0.000*	ประทับใจ
ลูกค้า รู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมกับธนาคาร	4.02	4.44	0.42	6.36	0.000*	ประทับใจ
พนักงานของธนาคาร ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ	4.14	4.48	0.34	5.71	0.000*	ประทับใจ
พนักงานของธนาคาร เป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.27	4.48	0.21	3.79	0.000*	ประทับใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมกับธนาคาร ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ และปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร เป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจมาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคาร

ยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

**ตารางที่ 39** แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
ธนาคารให้ความสนใจเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาใช้บริการ	4.13	4.13	0.00	0.00	1.000	พึงพอใจ
ธนาคารเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า	4.44	4.13	-0.31	4.18	0.000*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย	4.43	4.03	-0.40	6.69	0.000*	ไม่พึงพอใจ
ธนาคารถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด	4.46	4.11	-0.35	5.69	0.000*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคารทราบถึงความต้องการของลูกค้า	4.41	4.13	-0.28	4.41	0.000*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ในปัจจัยย่อยด้านธนาคารให้ความสนใจเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาใช้บริการ แต่ไม่พึงพอใจปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย ปัจจัยย่อยด้านธนาคารถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ปัจจัยย่อยด้านธนาคาร เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า และปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารทราบถึงความต้องการของลูกค้า

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้ามาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

**ตารางที่ 40** แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.19	4.01	-0.18	2.47	0.015*	ไม่พึงพอใจ
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.14	4.28	0.14	2.34	0.021*	ประทับใจ
ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	4.32	4.11	-0.21	3.61	0.000*	ไม่พึงพอใจ
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	4.11	4.33	0.22	3.51	0.001*	ประทับใจ
ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	4.26	4.12	-0.14	2.09	0.038*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : ค่าความแตกต่าง (P-E) เกิดจาก ค่าการรับรู้ (P) - ค่าความคาดหวัง (E)

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ มีความประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ แต่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$



ตารางที่ 41 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่รับรู้จริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
ธนาคารมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	4.20	4.10	-0.10	1.41	0.162	พึงพอใจ
สภาพแวดล้อม มีการตกแต่งอย่างสวยงามและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.18	3.88	-0.30	3.44	0.001*	ไม่พึงพอใจ
พนักงาน แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	4.23	4.10	-0.13	1.55	0.123	พึงพอใจ
แผ่นพับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการ มีความชัดเจนและสวยงาม	4.16	3.96	-0.20	2.25	0.026*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย และปัจจัยย่อยด้านพนักงาน แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย แต่ไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อม มีการตกแต่งอย่างสวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และปัจจัยย่อยด้านแผ่นพับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับข้อมูลการบริการ มีความชัดเจนและสวยงาม

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพมาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 42 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่แท้จริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
ธนาคารสามารถให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้	4.12	4.25	0.13	1.61	0.109	พึงพอใจ
เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ ธนาคารเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ	4.07	4.28	0.21	2.37	0.019*	ประทับใจ
การให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกของธนาคารทำได้ถูกต้อง	4.15	4.34	0.19	2.44	0.016*	ประทับใจ
ธนาคารมีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	4.04	4.35	0.31	3.50	0.001*	ประทับใจ
ธนาคารมีการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	4.34	4.15	-0.19	2.49	0.014*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ ประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านความน่าเชื่อถือ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านธนาคาร มีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ ปัจจัยย่อยด้านเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ ธนาคารเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ และปัจจัยย่อยด้านการให้บริการตั้งแต่เริ่มแรกของธนาคาร ทำได้อย่างถูกต้อง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคาร สามารถให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ แต่ไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคาร มีการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง ไม่มีผิดพลาด

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือมาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคาร

สอดคล้องและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 43 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้อันแท้จริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
พนักงานของธนาคารได้บอกผู้ใช้บริการ อย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร การนัดทำสัญญาต่าง ๆ กับธนาคาร เป็นต้น	4.34	4.07	-0.27	3.36	0.001*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันเวลาที่	4.29	4.07	-0.22	2.49	0.014*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ	4.30	4.06	-0.24	3.09	0.002*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคารไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า	4.35	4.22	-0.13	2.21	0.029*	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารได้บอกผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น กิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร การนัดทำสัญญาต่าง ๆ กับธนาคาร เป็นต้น ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมอ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่

ลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่และปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการตอบสนองมาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 44 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นไว้ว่างใจ

ด้านความเชื่อมั่นไว้ว่างใจ	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
พนักงานของธนาคาร ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	4.07	4.28	0.21	2.70	0.008*	ประทับใจ
ลูกค้า รู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมกับธนาคาร	3.98	4.26	0.28	3.50	0.001*	ประทับใจ
พนักงานของธนาคาร ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ	4.13	4.42	0.29	4.15	0.000*	ประทับใจ
พนักงานของธนาคาร เป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.27	4.37	0.10	1.37	0.174	พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ ประทับใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อมั่นไว้ว่างใจ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร ปฏิบัติต่อลูกค้า

ด้วยความสุภาพ ไปถึงย้อยด้านลูกค้า รู้สึกปลอดภัยเมื่อทำธุรกรรมกับธนาคาร และไปถึงย้อยด้านพนักงานของธนาคาร ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ และพึงพอใจต่องังย้อยด้านพนักงานของธนาคาร เป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้ำได้อย่างถูกต้อง

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ไปถึงย้อยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจมาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกไปถึงย้อยย้อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$

ตารางที่ 45 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	ความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม	การรับรู้ที่ได้รับจริง	ความแตกต่าง (P - E)	t-test	P-value	การแปลผล
ธนาคาร ให้ความสนใจเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาใช้บริการ	4.16	4.14	-0.02	0.29	0.769	พึงพอใจ
ธนาคาร เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า	4.21	4.10	-0.11	1.27	0.208	พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการในแต่ละราย	4.29	4.05	-0.24	2.73	0.007*	ไม่พึงพอใจ
ธนาคาร ถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด	4.33	4.15	-0.18	1.98	0.049*	ไม่พึงพอใจ
พนักงานของธนาคาร ทราบถึงความต้องการของลูกค้า	4.31	4.16	-0.15	1.63	0.105	พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ในด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ในปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคาร ทราบถึงความต้องการของลูกค้า ปัจจัยย่อยด้านธนาคารเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า และปัจจัยย่อยด้านธนาคารให้ความสนใจเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคนที่เข้ามาใช้บริการ แต่ไม่พึงพอใจปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานของธนาคารให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการในแต่ละราย และปัจจัยย่อยด้านธนาคารถือว่าผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

เมื่อนำระดับความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้ามาทดสอบความแตกต่าง t-test พบว่า ระดับของความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยม และการรับรู้ในคุณภาพการบริการทุกปัจจัยย่อย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ  $\alpha = 0.05$



### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ข้อที่	ปัญหา	จำนวน (คน)	คุณภาพการบริการ
1	ที่จอดรถไม่เพียงพอ	9	ด้านลักษณะทางกายภาพ
2	ธนาคารมีสาขาจำนวนน้อย	12	ด้านลักษณะทางกายภาพ
3	ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสายทันที เมื่อติดต่อทางโทรศัพท์	5	ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง
4	กรณีการจ่ายเงินกู้ 2 งวดในเดือนเดียวกัน ทำให้เงินส่งต้นเพิ่ม 1 เดือน แต่อีกหนึ่งเดือนพบว่าไม่ได้จ่าย ทำให้เสียเครดิตของลูกค้า	1	ด้านความน่าเชื่อถือ
5	พนักงานให้คำชี้แจงไม่ชัดเจนต่อข้อสงสัย	3	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ
6	มีการนำเอกสารเก่าที่เป็นข้อมูลของลูกค้า นำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse Paper)	1	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ
7	พนักงานด้านสินเชื่อให้บริการล่าช้า	7	ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง
8	เวลาเปิด-ปิด ทำการไม่เพียงพอต่อการบริการของลูกค้าบางราย	2	ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

จากตารางที่ 46 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 40 คน ที่พบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ธนาคารมีสาขาจำนวนน้อย (12 คน) รองลงมา คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ (9 คน) และพนักงานด้านสินเชื่อให้บริการล่าช้า (7 คน) ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	คุณภาพการบริการ
1	ควรถัดหาสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก	9	ด้านลักษณะทางกายภาพ
2	ควรปรับปรุงระบบโทรศัพท์เพื่อรองรับลูกค้าได้มากขึ้น	5	ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง
3	ควรปรับปรุงการบริการด้านสินเชื่อให้มีความรวดเร็วกว่าเดิม หรือเทียบเท่าธนาคารเอกชน	6	ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง
4	พนักงานของธนาคารควรเป็นผู้ที่มีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน	2	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ
5	ไม่ควรนำเอกสารเก่าที่เป็นข้อมูลของลูกค้านำกลับมาใช้ใหม่ ( Reuse Paper)	1	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ
6	ควรขยายเวลาเปิด-ปิด ทำการ หรือเพิ่มจำนวนสาขาที่ให้บริการในห้างสรรพสินค้า	12	ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

จากตารางที่ 47 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 35 คน ที่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยเรื่องที่ได้รับข้อเสนอแนะมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ควรขยายเวลาเปิด-ปิด ทำการ หรือเพิ่มจำนวนสาขาที่ให้บริการในห้างสรรพสินค้า (12 คน) รองลงมา คือ ควรถัดหาสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่เข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก (9 คน) และควรปรับปรุงการบริการด้านสินเชื่อให้มีความรวดเร็วกว่าเดิม หรือเทียบเท่าธนาคารเอกชน (6 คน) ตามลำดับ